



## **CONDITIONS GENERALES NETSOFT-ASSUR – CG052018**

### **1 : OBJET**

La Sas Infrassur ci-après dénommé « le fournisseur » met à disposition des intermédiaires en assurances une application en mode SAAS, NetSoft-Assur, ci-après dénommée « le service », accessible par un navigateur Internet et permettant la gestion centralisée d'un cabinet d'assurance et de ses dossiers.

Les présentes dispositions ont pour objet de définir le cadre de la relation contractuelle entre le client responsable de traitement et le fournisseur sous-traitant. Le client est informé que l'unique version officielle à jour qui fait foi est celle se trouvant à l'adresse :

<https://www.logiciel-assurances.com/uploads/condgen.pdf>

Le fournisseur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes et l'utilisateur est tenu de les consulter régulièrement. Le fait d'utiliser le service implique l'acceptation, sans réserve, des présentes.

### **2 : CARACTERISTIQUES DU SERVICE ET DROIT D'ACCES**

Le service, dont la liste des fonctions n'est pas exhaustive, est composé :

- De la mise à disposition de fonctionnalités propres à un cabinet d'assurances
- D'espace disque défini aux conditions financières ou mentionné sur la facture
- D'une assistance par insertion de tickets dans le service

Les données et fichiers sont enregistrés sous la seule responsabilité du client. Le fournisseur garantit la sécurité des données tel que défini à l'art « RGPD » ci-après.

### **3 : ACCES, DISPONIBILITE DU SERVICE & HERBERGEMENT**

Le service est disponible pendant toute la durée de l'abonnement sauf cas particulier de maintenance ou interruption prévu à la rubrique PAIEMENT ci-après.

L'accès au service s'exerce sauf cas de force majeure définie à l'article 1218 du code civil et sous réserve également des contingences techniques nécessaires au bon fonctionnement. L'abonné est informé qu'Internet fait intervenir nombre d'intervenants tous susceptibles de rencontrer des inconvénients techniques provoquant l'indisponibilité du service pour l'un de ses clients.



Il est convenu entre les parties que constituent des événements de force majeure les dysfonctionnements des opérateurs de télécommunications ou dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les ressources du fournisseur. Les parties ne seront pas considérées défaillantes pour inexécution lorsque la cause est extérieure à sa partie dès lors que l'autre partie est notifiée de la cause et du délai. Aucune interruption du service ne pourra donner lieu à indemnisation quelle qu'en soit l'origine.

#### **4 : FORMATION DU CONTRAT**

En vertu de l'article L121-16-1 du Code de la consommation, étendu aux règles entre professionnels en dehors du périmètre de l'activité principale, le client dispose d'un délai de 14 jours d'utilisation du service pour exercer un droit de rétractation. Dès lors, le client reconnaît avoir disposé des moyens lui permettant d'apprécier le service et pris connaissance de toutes les conditions, précautions, mises en garde et informations nécessaires et il est le seul responsable de l'adéquation du service à ses besoins. L'utilisation du service implique l'acceptation sans réserve des présentes.

#### **5 : PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION**

L'abonnement prend effet à compter de la mise à disposition du service. Il est souscrit pour une durée de 12 mois renouvelable tacitement sauf dénonciation de l'une des parties dans les conditions suivantes.

- Par le client à l'échéance annuelle avec préavis d'un mois par email à [contact@infrassur.fr](mailto:contact@infrassur.fr)
- Par le fournisseur
  - en cas de non-paiement de l'abonnement
  - en cas d'infraction des règles d'utilisation du service
  - à l'échéance annuelle préavis deux mois par lettre RAR

#### **6 : UTILISATEURS & SECURITE**

Le service comporte un accès sécurisé accessible par la saisie des identifiants. Ces identifiants sont strictement personnels, confidentiels et ne permettent l'accès à la partie sécurisée qu'à son seul titulaire. Le client est seul responsable de l'utilisation de ses codes d'accès, qu'il s'engage à conserver en lieu sûr et ne pas divulguer.

En application du RGPD et de l'ART 1104 du Code civil, le client s'oblige à :



- Ouvrir un accès à l'ensemble de ses intervenants et interdire l'usage d'un même accès par plusieurs personnes
- Faire usage de mots de passe forts tels que préconisé par la CNIL et à les changer régulièrement
- Disposer des moyens d'ouvrir, fermer ou changer les mots de passe des accès de ses intervenants, à restreindre les droits « a minima » de chaque utilisateur
- Limiter la portée d'usage aux lieux où il souhaite que le service soit utilisé
- S'interdire d'ouvrir des accès génériques non nominatifs
- Interdire de provoquer, s'agissant d'un délit, ses intervenants à l'utilisation de l'accès d'une autre personne
- Communiquer une charte informatique précisant ces obligations

Le fournisseur n'est pas responsable de la non-observation des règles élémentaires, des négligences ou manques de vigilance à la préservation des identifiants et mots de passe (ou des droits attribués). Il appartient au client de les tenir en lieu sûr en utilisant un logiciel tel que KeePass ou équivalent et d'assumer les conséquences des violations de données du fait de ses identifiants.

## **7 : PRIX DU SERVICE**

Les tarifs sont révisés à l'échéance annuelle ou lors de l'augmentation du périmètre prévu à l'origine, à propos de l'espace disque, du nombre d'utilisateurs ou de l'observation d'un usage supérieur à la moyenne de l'ensemble des utilisateurs, déterminée uniquement par le fournisseur.

En sus du prix initial, le client consent aux factures éventuelles de compléments d'usage, en cas d'utilisation jugée intensive, au plus tard à l'issue de l'échéance annuelle en cours, s'il est constaté un nombre d'actions supérieures au palier de 3600/mois/utilisateur déclaré. Le palier correspondant à l'utilisation moyenne par utilisateur, constatée par le fournisseur dans son système d'information, de tous les clients et majorée de 50 %. Le palier fait foi et est pleinement opposable au client.

Le prix du service peut varier du fait d'options payantes facultatives précisées dans l'interface utilisateur pour l'utilisation de services tiers constitués de partenariats avec des sociétés ou des services publics offrant des Web Services SOAP utiles à l'efficacité opérationnelle du client.

Pour ce qui est du RGPD, le fournisseur s'efforce de mettre à disposition des fonctionnalités de compliance sans surcoût.

Certaines fonctions, travaux exceptionnels, procédures d'automatisation, dépassant le périmètre du RGPD ou le périmètre initial de la fourniture du service sont facturés en sus avec toutes informations préalables des prix et consentement en ligne.



## **8 : PAIEMENT, PENALITES & CLAUSE PENALE**

En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, ou d'un rejet de prélèvement automatique, sans préjudice du droit de résilier le contrat d'abonnement, le fournisseur procédera à la désactivation du service jusqu'à complète régularisation.

En cas de défaut de paiement ou de rejet de prélèvement automatique, des pénalités d'un montant de 15% du montant des factures impayées, sont exigibles en application de l'article L 441-6 du Code de commerce.

Toute facture demeurée impayée à l'échéance porte intérêt, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Si le fournisseur est dans l'obligation d'avoir recours à un service de recouvrement ou à des voies judiciaires pour obtenir le règlement de factures impayées, il sera fait application d'une majoration de 10 % des sommes dues au titre de clause pénale.

En application de l'article 1104 du Code civil, lorsque le client donne ordre à sa banque de faire opposition aux prélèvements émis par le fournisseur, sans que le client informe le fournisseur de son intention de payer dans les délais par un autre moyen et sans avoir notifié au fournisseur une exception d'inexécution légitime prévue par l'article 1219 du Code civil, il sera fait application d'une pénalité de 50 % du solde des sommes dues au fournisseur.

## **9 : GARANTIES**

**Le fournisseur** ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre, et exclut en particulier toutes garanties implicites ou expresses concernant notamment l'exactitude du contenu du service et l'aptitude à répondre aux attentes ou aux besoins particuliers du client. Ne garantit pas non plus que le service sera ininterrompu, sûr ou sans erreur.

En cas de défauts empêchant ou gênant l'utilisation du service et imputables au fournisseur, celui-ci s'engage à corriger les défauts sans retard excessif à compter du signalement fait par le client.

Le fournisseur s'interdit d'utiliser, à des fins personnelles, les documents et données confiés, d'en prendre connaissance ou d'en faire l'analyse sauf à la demande expresse du client et n'a aucune responsabilité, ni connaissance de ces informations. Restitue au client ou ses ayants-droits, en fin de contrat ou en cas de cessation d'activité, les données et fichiers hébergés en les transférant, pour des raisons de sécurité et de l'importance du volume de données, vers un cloud sécurisé selon les directives du client ou ses ayants-droits.



**Le client** est propriétaire et responsable des données saisies ou importées vers le service et garantit détenir les droits pour l'exploitation des données utilisées par le service

## **10 : RESPONSABILITE**

Le fournisseur n'est pas responsable des dommages directs ou indirects, causés à l'utilisateur ou à un tiers, consécutif notamment à un mauvais fonctionnement du matériel du client, une défaillance, une perte de données, une perte de matériels. Il ne prend pas en charge l'indemnisation des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient découler des dommages ci-dessus exposés et ne couvre pas davantage les frais de récupération, reproduction, ou réparation de telles pertes ou détériorations.

Le fournisseur n'est pas davantage responsable des dommages causés du fait de l'inobservation des dispositions par le client de ses obligations au regard du RGPD et toutes réglementations auxquelles il est soumis.

## **11 : CONVENTION DE PREUVE**

Le fournisseur pourra se prévaloir, notamment aux fins de preuve de tout acte, fait ou omission, des programmes, données, fichiers, enregistrements, opérations et autres éléments de nature ou sous format ou support informatique ou électronique, établis, reçus ou conservés directement ou indirectement par le fournisseur.

Le client s'engage à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments de nature ou sous format ou support informatique ou électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés par les parties pour constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par le fournisseur dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE ET LICENCE D'UTILISATION**

L'ensemble du service est soumis à la législation française, communautaire et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Les éléments relatifs à la structure et accessibles au titre du service notamment sous forme de texte, photographies, images, icônes, sons, vidéos, logiciels, base de données et programme téléchargeables, disponibles sous la forme de pages-écrans sont



également protégés par les droits de propriété intellectuelle et industrielle et autre droits privatifs. Toute reproduction, copie, transmission à un tiers, en particulier du code source des pages, est interdite.

Le fournisseur accorde au client le droit non exclusif et non cessible d'utiliser le service objet de l'abonnement sur un ou plusieurs ordinateurs, étant précisé qu'il est interdit de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, inverser la conception ou l'assemblage ou de toute autre manière tenter de décompiler, vendre, attribuer, sous-licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout droit afférent de l'application.

### **13 : COMPORTEMENT DES MEMBRES**

Le fournisseur n'analyse pas les parties du service dans lesquelles les utilisateurs transmettent des communications et n'est pas responsable du contenu ou des conséquences de ces communications.

L'abonné utilisateur s'engage à ne commettre aucune des actions illicites, violer toute réglementation ou acte juridique ayant force de loi. Induire en erreur d'autres utilisateurs en usurpant le nom ou la dénomination sociale et plus particulièrement en se faisant passer pour le fournisseur. Contrefaire des en-têtes ou manipuler de toute autre manière l'identifiant de manière à dissimuler l'origine du contenu transmis via le service, tenter d'accéder ou de faire accéder une personne au service par tout moyen détourné ou programme malicieux ou automate. Entraver ou perturber le service, les serveurs, les réseaux ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au service. Sans qu'ils ne soient limitatifs les agissements visés ci-dessus peuvent mener le fournisseur à fermer l'accès au service.

### **14 : MODIFICATION DU SERVICE**

Le service fait l'objet de modifications fonctionnelles selon la politique définie par le fournisseur qui se réserve le droit de faire évoluer le service sans préavis en particulier en restant à l'écoute des demandes des clients, dès lors que les demandes sont jugées utiles au regard de la communauté des clients.

### **15 : RGPD & SOUS-TRAITANCE**

Au titre de l'exécution des présentes, le client est informé de la collecte de données personnelles au titre de l'intérêt légitime pour les finalités de facturation ou finalités liées à l'existence du service ou du support technique. Les données collectées ne sont en aucun cas communiquées avec une entreprise tierce sauf nécessités judiciaires ou bancaires.



Les données collectées sont l'identité complète de l'entreprise, son représentant légal ainsi que ses moyens de communication. De même, il est collecté les noms des accès nominatifs (nom et prénom) des intervenants du client, dès lors qu'ils sont rendus obligatoires comme identifiant de connexion par le RGPD.

Le client accepte d'être informé par e-mail de nouveaux services, d'annonces, de modifications des conditions d'utilisation, de facturation ou de la mise en œuvre de l'obligation d'assistance, d'alerte et de conseil.

Au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement 2016/679 dit RGPD, le fournisseur agit en qualité de sous-traitant, sur instruction du client responsable de traitement considéré comme tel du fait de l'utilisation du service.

Le fournisseur est autorisé à faire appel à des sous-traitants pour des interventions sur des matériels nécessitant des compétences spécialisées ou spécifiques et veille à choisir des partenaires présentant des garanties sérieuses du respect du RGPD. Ces sous-traitants réalisent leurs interventions en présence du fournisseur.

Il appartient au client de procéder aux démarches prévues par le RGPD pour les traitements réalisés à partir du service et de se mettre en conformité avec la réglementation.

Le fournisseur est tenu de réaliser pour le compte du client, responsable de traitement, les opérations de maintenance de base de données du client. Par maintenance, il s'entend les opérations de sauvegarde, de réplication ou déplacement occasionnel vers un autre serveur plus performant. Sur demande du client, la remontée d'une version antérieure sauvegardée de sa base de données. Lors des opérations de maintenance, le sous-traitant n'a pas l'utilité et s'interdit d'accéder au contenu des bases de données ou d'y réaliser un traitement.

Le fournisseur ne réalise pas de traitement sur les données en dehors d'une demande formalisée par écrit par le responsable de traitement à l'aide du service de demande au support technique accessible par l'interface du service.

Le client est propriétaire de sa base de données et demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés avec le service, le seul à l'alimenter en données et le sous-traitant n'a aucune connaissance ni de la finalité des traitements ni du contenu des données.

Dès lors il est expressément convenu que le sous-traitant ne peut être considéré comme co-responsable de traitement ou mis en cause au titre des traitements réalisés par le client.



Le fournisseur s'engage à :

- S'en tenir aux seules finalités de maintenance sur les bases de données, lesquelles ne nécessitent à cette occasion aucun examen interne et s'en tenir aux traitements demandés par les instructions du responsable de traitement
- Informer le responsable de traitement, s'il considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD
- Ne pas transférer les données hors de France
- Garantir la confidentialité des données et veiller à ce que seules les personnes habilitées réalisent des opérations de maintenance telles que définies ci-dessus.
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

### **Droits des personnes concernées par les données personnelles**

Le fournisseur sous-traitant n'ayant aucune connaissance des données du client, en s'étant engagé à ne pas y accéder, ni connaissance de son fonctionnement interne ou de sa pratique professionnelle, il appartient au client de s'assurer du respect de ses obligations envers les personnes concernées et lors de la collecte des données.

### **Notification des violations de données à caractère personnel**

S'agissant d'une violation des données du client, ayant lieu sur le matériel du sous-traitant, il sera notifié au client la violation constatée dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen le plus rapide en s'assurant que le client en a pris connaissance.

Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

### **Mesures de sécurité**

Le fournisseur s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité dans les règles de l'art et notamment les suivantes, y compris des mesures ultérieures jugées utiles, permettant de garantir la sécurité, la disponibilité et la résilience du service :

- Chiffrement des communications TLS sha256RSA (sécurité logique)
- Hébergement en datacenter Tiers IV (défense nationale) avec accès 24H/24 par badge nominatif et biométrique sous surveillance vidéo (sécurité opérationnelle)
- Firewall en failover (sécurité logique)
- Cluster Sql (haute tolérance au panne & haute disponibilité - HTPHD)
- Cluster de fichiers (HTPHD)
- Cluster de maintien de session utilisateur (HTPHD)
- Étanchéité des bases de données des clients (Privacy by design - PBD)
- Mot de passe unique par base de données client (PBD)
- Étanchéité entre les serveurs de données et les serveurs web (PBD)



- Accès distant d'administration des serveurs par VPN (PBD)
- Sauvegarde quotidienne (sécurité physique)
- Ferme de serveurs web en load balancing (HTPHD)
- Stockages RAID 5 redondants (HTPHD, intégrité, sécurité physique)
- Procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du service

Le fournisseur peut sous-traiter ses services d'hébergement ou de réplication dans tout datacenter présentant les mêmes niveaux de sécurité afin de garantir le plus haut niveau possible de disponibilité du service. Il possède et assure la maintenance des équipements nécessaires à la qualité maximale du service.

### **Registre des d'activités de traitement**

Le fournisseur tient un registre des activités de traitement effectuées pour le compte du client. Ce registre est constitué des demandes formulées par le service d'enregistrement de tickets de support technique, situé dans l'interface du service, avec lequel le client peut formuler une demande à réaliser par le fournisseur.

### **Documentation**

Le fournisseur met à la disposition du client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations au regard de l'utilisation du service. Cette documentation est constituée des documents relatifs aux mesures de sécurité prises et à la charge du datacenter Tiers IV situé en France où sont situées les données ou des documents descriptifs de sécurité de l'infrastructure à haute tolérance de panne et à haute disponibilité mis en œuvre par le fournisseur.

### **Assistance RGPD**

En vertu de l'Art 28 du RGPD, le fournisseur est tenu à **une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil** et met à la disposition gratuitement des articles sur le RGPD à l'accueil du service que le client s'engage à apprécier au regard de sa situation personnelle.

### **16 : LOGS, COOKIES & DUREE DE CONSERVATION**

Le service nécessite des cookies de maintien de session et des logs. Le client y consent pour nécessités techniques. Des logs de requêtes comprenant les adresses IP de l'utilisation du service sont enregistrés par :

- Les Firewalls pour détection d'activités suspectes
- Les serveurs web pour détection d'activités suspectes et soutenir un éventuel meilleur paramétrage des Firewalls



- La base de données du client à des fins de facturation, de statistiques, de traçabilité et notamment aider le client à déterminer la réalité d'une violation de ses données survenue à partir de son accès client

Le client est informé de mesures de sécurité et logs de traçabilité des connexions, destinées à analyser les éventuelles violations d'accès, de la réglementation RGPD ou des présentes dispositions. Les logs contiennent la date et l'heure, l'action effectuées, l'adresse IP, le DNS du fournisseur d'accès ADSL, le port du réseau local client, l'ID du client, l'ID de l'utilisateur et l'ID du navigateur. Les cookies ont une durée de validité de 24 heures et les logs sont légalement conservés 12 mois et tenus à la disposition de l'autorité judiciaire qui en fait la demande.

## **17 : LIMITATIONS DES DOMMAGES ET DES RESPONSABILITES**

Dans l'hypothèse où la responsabilité pécuniaire du fournisseur serait retenue, quelle que soit la violation invoquée des présentes, l'indemnisation toutes causes confondues ne pourra dépasser les montants facturés au cours des douze derniers mois précédant l'événement à l'origine de la responsabilité du fournisseur.

## **18 : ASSURANCE**

Le client s'oblige à souscrire les assurances adéquates pour les risques et conséquences pécuniaires de sa responsabilité, liés à l'utilisation du service, du fait des dommages causés aux tiers ainsi que les dommages subis à titre personnel.

## **19 : LOI APPLICABLE ET LITIGE**

Dès lors que l'une des dispositions des présentes conditions générales serait jugée nulle ou inapplicable, la disposition litigieuse sera considérée écartés des présentes sans dénaturer la validité des autres dispositions.

Les présentes conditions générales seront soumises au droit français et tout différend n'ayant pu trouver une issue amiable sera porté devant les tribunaux compétents d'Aix-en-Provence nonobstant la pluralité de demandeurs ou défenseurs ou appel en garantie.